



INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

NIVEAU INITIATION

Accueil & secrétariat : *l'IA qui allège le quotidien.*

Une journée pas à pas pour mettre l'IA au service du quotidien de l'accueil et du secrétariat : répondre aux mails, produire courriers et comptes rendus, préparer les réponses aux demandes fréquentes, organiser et planifier. Chaque participant construit sur les cas réels de son poste sa bibliothèque de modèles — mails types, trames de courriers, gabarits de comptes rendus, réponses au standard — réutilisable dès le lendemain, avec un réflexe constant : confidentialité des données d'accueil (visiteurs, clients, patients) et relecture avant envoi.

DURÉE

1 jour

7
heures

FORMAT

Inter · Intra

Présentiel ou distan-
ciel

PUBLIC

**Accueil, assistantat & secréta-
riat**

CERTIFICA-
TION

Attestation

À PROPOS DE LA FORMATION

Accueil & secrétariat : l'IA qui allège le quotidien administratif.

Une journée pas à pas pour mettre l'IA au service du quotidien de l'accueil et du secrétariat : répondre aux mails, produire courriers et comptes rendus, préparer les réponses aux demandes fréquentes, organiser et planifier. Chaque participant construit sur les cas réels de son poste sa bibliothèque de modèles — mails types, trames de courriers, gabarits de comptes rendus, réponses au standard — réutilisable dès le lendemain, avec un réflexe constant : confidentialité des données d'accueil (visiteurs, clients, patients) et relecture avant envoi.

DURÉE

1 jour

7 heures

FORMAT

Inter · Intra

Présentiel ou distanciel

NIVEAU

Initiation

PÉDAGOGIE

Active

Petits groupes

CERTIFICATION

Attestation

Attestation délivrée

Objectifs pédagogiques

- Rédiger avec un assistant IA des mails professionnels prêts à envoyer — réponse à une demande d'information, confirmation ou report de rendez-vous, refus courtois, relance polie — en formulant une consigne complète (contexte, tâche, contraintes de ton et de longueur, format attendu) et en relisant systématiquement la proposition avant envoi.
- Produire un courrier type structuré et correctement mis en forme (convocation, réponse à une réclamation, attestation ou note d'information) à partir d'une trame réutilisable à champs variables adaptée à sa structure, puis contrôler la mise en page et les mentions avant diffusion.
- Transformer des notes brutes — manuscrites, tapées à la volée ou dictées — en un compte rendu ou un relevé de décisions structuré et fidèle, en vérifiant point par point que rien n'a été inventé ni omis.
- Préparer les réponses aux demandes fréquentes de l'accueil physique et téléphonique (horaires, pièces à fournir, orientation d'un appel, suivi d'un dossier, gestion d'un mécontentement) sous forme de fiches réponses et de trames d'appel prêtes à faire valider par sa hiérarchie.
- Organiser et planifier avec l'aide de l'IA : produire un ordre du jour ou une liste de contrôle (préparation d'un événement, arrivée d'un nouveau collaborateur), à partir des situations réelles de son poste.
- Constituer sa bibliothèque de modèles personnelle — mails types, trames de courriers, gabarits de comptes rendus, fiches réponses — classée par situation et nommée clairement, pour retrouver le bon modèle et l'utiliser dès le lendemain au poste de travail.
- Appliquer au quotidien les règles de confidentialité propres aux postes d'accueil : distinguer ce que l'on peut saisir dans un assistant IA de ce qui doit être anonymisé ou exclu (données des visiteurs, clients, patients ou salariés), conformément au RGPD et aux recommandations de la CNIL, au regard de la littératie IA prévue par l'AI Act (Règlement (UE) 2024/1689, art. 4, applicable depuis le 2 février 2025 ; cf. module 1).

Public visé

Personnels d'accueil et de standard, assistantes et assistants, secrétaires (secrétariat administratif, commercial ou de direction), office managers et employés polyvalents de TPE-PME, d'agences (immobilier, assurance, automobile), de cabinets (comptables, juridiques, médicaux) ou d'associations. La formation s'adresse à des professionnels dont l'informatique n'est pas le métier : aucune aisance technologique particulière n'est attendue, chaque geste est repris pas à pas.

Prérequis

Aucune pratique préalable de l'IA n'est requise : la formation part de zéro. Une utilisation courante du poste de travail suffit (messagerie électronique, traitement de texte). Chaque participant apporte la matière première de son fil rouge : ses 5 à 10 demandes ou mails les plus fréquents, deux ou trois courriers récents et des notes de réunion ou de message téléphonique, anonymisés avant la session à l'aide de la fiche de préparation fournie par Akademia ; à défaut, un jeu de cas d'accueil réalistes est fourni. Matériel : un ordinateur portable par participant et un accès internet (en distanciel : caméra et micro). Avant la session, chaque participant crée un compte sur un assistant IA grand public gratuit (pas à pas fourni par Akademia avec la fiche de préparation) et vérifie son ouverture depuis l'ordinateur qui sera apporté (réseau et filtrage d'entreprise) ; en cas de blocage, un compte de session Akademia de secours est fourni le jour de la formation. L'accès à sa propre messagerie professionnelle est un plus, non indispensable.

Deux modules progressifs pour monter en compétences.

JOUR 1

Jour 1 — Écrire, restituer, organiser

Des premiers gestes guidés avec l'assistant IA à la bibliothèque de modèles complète, construite sur les cas réels de son poste.

MODULE

01.

3H30

Premiers pas guidés : mails et courriers du quotidien avec l'IA

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

« Formuler une consigne complète à un assistant IA, obtenir puis corriger des mails et courriers professionnels prêts à l'emploi, et démarrer sa bibliothèque de modèles — en appliquant dès le premier geste les règles de confidentialité du poste d'accueil. »

CONTENU PÉDAGOGIQUE

- L'IA générative expliquée simplement pour l'accueil et le secrétariat : ce qu'est un assistant conversationnel, où on le trouve (assistant généraliste accessible depuis le navigateur, assistants intégrés aux messageries et suites bureautiques — présentés par catégories de capacités, sans dépendre d'un éditeur unique), ce qu'il fait bien et ce qu'il ne sait pas faire.
- La consigne complète, pas à pas : le contexte (qui écrit, à qui, à propos de quoi), la tâche précise, les contraintes (ton professionnel, longueur, formule de politesse maison), le format attendu ; puis le dialogue — préciser, reformuler, redemander — plutôt que la recherche d'une formule magique.
- Règle d'or : on fournit les faits à l'assistant (dates, noms, références), on ne lui demande jamais d'en inventer — et comme il peut se tromper ou inventer des détails, rien ne part sans relecture humaine.
- Les mails du quotidien de l'accueil : répondre à une demande d'information, confirmer ou déplacer un rendez-vous, refuser courtoisement, relancer poliment, annoncer une absence ou un report — et décliner un même message en plusieurs tons (neutre, chaleureux, ferme).
- Courriers types et mise en forme : structure d'un courrier professionnel (objet, références, corps, formule de politesse), trames réutilisables où ne changent que les champs variables, contrôle de la mise en page et des mentions avant diffusion — la charte de la structure prime sur la mise en forme proposée par l'IA.

- Usage responsable et cadre réglementaire au poste d'accueil : distinguer la confidentialité professionnelle (informations internes, dossiers en cours) et la protection des données à caractère personnel (RGPD, recommandations CNIL) ; ne jamais saisir de données nominatives de visiteurs, clients, patients ou salariés dans un outil d'IA générative grand public — anonymiser avant toute saisie et s'appuyer sur la charte interne définissant les usages autorisés et interdits ; situation au regard de la littératie IA prévue par l'AI Act (Règlement (UE) 2024/1689, art. 4, applicable depuis le 2 février 2025) : en utilisant un assistant IA, l'employeur agit comme déployeur au sens de ce règlement et l'obligation de littératie concerne son personnel ; cette formation y contribue, sans constituer une prestation de mise en conformité. À la date de conception (juillet 2026), la formulation de l'art. 4 évolue (« Digital Omnibus » adopté par le Parlement européen le 16 juin 2026 puis par le Conseil le 29 juin 2026 : l'obligation de « garantir » un niveau suffisant de littératie deviendrait celle d'en « soutenir » le développement) ; ce texte n'étant pas encore publié au Journal officiel de l'Union européenne, le règlement (UE) 2024/1689 reste la base applicable, ses règles de surveillance s'appliquant à compter du 2 août 2026. Le formateur tient cette veille à jour.
- Démarrage de la bibliothèque de modèles : un modèle = une situation récurrente + une consigne éprouvée + un exemple validé ; classement par situation pour retrouver le bon modèle en quelques secondes.

MISE EN PRATIQUE

Atelier « Mes mails types », pas à pas et en binômes d'entraide : après une connexion guidée à l'assistant IA (compte créé en amont ou compte de session Akademia de secours), chaque participant traite une première demande réelle de son poste — anonymisée à l'aide de la fiche de préparation — de la consigne à la version corrigée prête à envoyer, puis complète jusqu'à ses quatre à cinq mails types les plus fréquents — dont au moins deux déclinés en variantes de ton — et amorce sa trame de courrier la plus utile ; tri de cas guidé « que puis-je saisir ? » sur des situations d'accueil (visiteur, client, patient) ; chaque production validée entre dans la bibliothèque de modèles.

LIVRABLE

Ses quatre à cinq mails types validés (dont au moins deux déclinés en variantes de ton), une première trame de courrier réutilisable à champs variables, la carte mémo « que puis-je saisir ? » complétée et sa bibliothèque de modèles amorcée.

Comptes rendus, demandes fréquentes et organisation : la bibliothèque complète

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

« Transformer notes et dictées en comptes rendus fidèles, produire ses fiches réponses aux demandes fréquentes de l'accueil et ses outils d'organisation, puis finaliser une bibliothèque de modèles classée et réutilisable dès le lendemain. »

CONTENU PÉDAGOGIQUE

- La dictée vocale intégrée au poste de travail, sans licence supplémentaire : dicter un texte dans n'importe quel champ ou directement dans le traitement de texte et la messagerie ; quand dicter fait gagner du temps (message pris à la volée, consignes après un appel) et quand taper reste plus simple — micro et connexion internet requis.
- Des notes brutes au compte rendu : gabarits simples (compte rendu de réunion, relevé de décisions, note de message téléphonique), consigne de structuration, puis vérification point par point — chaque décision, date et nom recoupé avec les notes d'origine ; ce qui manque est demandé, jamais inventé.
- Les demandes fréquentes de l'accueil : recenser les questions récurrentes (horaires, pièces à fournir, orientation, suivi de dossier), rédiger des fiches réponses claires et des trames d'appel (accueil, mise en attente, prise de message, transfert), y compris pour les situations délicates (mécontentement, demande hors périmètre) — des supports préparés à froid pour être plus à l'aise à chaud.
- Cadre à respecter au standard : les conversations téléphoniques ne s'écoutent ni ne s'enregistrent à l'insu des personnes (information préalable obligatoire — CNIL) ; la méthode s'appuie sur les notes prises pendant ou après l'appel, pas sur des enregistrements.
- Organiser et planifier : ordre du jour d'une réunion, liste de contrôle (préparation d'un événement, arrivée d'un nouveau collaborateur), trame de planning simple — l'IA propose une base complète, le participant l'ajuste à la réalité de sa structure.
- Finaliser la bibliothèque : classer par situation, nommer clairement, conserver la consigne avec l'exemple validé, prévoir la mise à jour ; les réflexes pour continuer seul (une nouvelle situation récurrente = un nouveau modèle) — et les limites du périmètre : la gestion de dossiers en série et les relances automatisées relèvent d'un niveau intermédiaire, au-delà de cette journée.

MISE EN PRATIQUE

Ateliers « Ma journée outillée » : après une démonstration de dictée vocale, chacun transforme ses notes réelles (ou un jeu de notes fourni) en compte rendu structuré vérifié point par point ; rédige les fiches réponses aux demandes fréquentes de SON accueil et une trame d'appel incluant une situation délicate ; produit un outil d'organisation (ordre du jour ou liste de contrôle) sur une situation réelle ; puis classe et nomme l'ensemble de sa bibliothèque et teste la réutilisation sur un cas de dernière minute.

LIVRABLE

Un compte rendu réel vérifié avec ses gabarits, ses fiches réponses aux demandes fréquentes et sa trame d'appel, un outil d'organisation (ordre du jour ou liste de contrôle) et la bibliothèque de modèles finalisée — classée, nommée, réutilisable dès le lendemain.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Apprendre par la pratique, avec un formateur expert à vos côtés.

- Pédagogie active et apprentissage par le faire : la pratique occupe la place centrale — de l'ordre de 40 à 45 % du temps en atelier individuel accompagné sur les cas réels du participant (fil rouge) et plus de 60 % du temps consacré à la pratique au sens large en y ajoutant les démonstrations commentées et les tris de cas guidés ; le reste en apports simples et progressifs.
- Pédagogie pas à pas conçue pour un public non technophile : un seul geste nouveau à la fois, chaque manipulation montrée puis refaite par le participant, vocabulaire du métier de l'accueil plutôt que jargon technique.
- Démonstrations en direct : le formateur manipule l'assistant IA sur des cas d'accueil devant le groupe (réponse à un mail, compte rendu, fiche réponse) avant chaque atelier.
- Méthode active : ateliers individuels accompagnés sur les cas apportés par chacun, binômes d'entraide et restitutions courtes favorisant la confiance et le regard critique.
- Accompagnement individualisé : le formateur adapte le rythme et le niveau de soutien selon le profil (à l'aise ou non avec l'informatique), sur la base du test de positionnement.
- Approche par compétences : chaque module alimente la bibliothèque de modèles par des livrables directement réutilisables au poste.

Profil du formateur

Formateur expert à double compétence : métiers de l'accueil, de l'assistanat et du secrétariat (organisation administrative, communication écrite professionnelle) et usage opérationnel de l'IA générative. Il justifie d'une expérience concrète de formation de publics débutants ou peu à l'aise avec les outils numériques, avec une pédagogie pas à pas.

Moyens & supports

- En présentiel : salle équipée d'un vidéo-projecteur, paperboard, connexion internet et un poste par participant.
- En distanciel : classe virtuelle synchrone via les outils Akademia (partage d'écran, sous-groupes, partage de fichiers).
- Plateforme LMS Akademia (FormAI) : test de positionnement en ligne et mise à disposition de l'ensemble des ressources (supports, gabarits de bibliothèque, fiches de consignes, jeux de cas d'accueil anonymisés).
- Kit de gabarits remis à chaque participant : gabarit de bibliothèque de modèles, trames de courriers, gabarits de comptes rendus, fiche « consigne complète », carte mémo « que puis-je saisir ? » et check-list de relecture avant envoi.
- Outils IA (catégories de capacités, posture multi-éditeurs) : assistants conversationnels grand public et assistants intégrés aux messageries et suites bureautiques (rédaction, réponse, résumé, reformulation), dictée vocale intégrée au poste de travail, aides à la relecture et à la mise en forme ; les fonctions sont présentées par capacités, selon l'équipement réel des participants et sans exigence de licence spécifique ; des comptes de session Akademia (accès de secours à un assistant grand public) sont prévus pour les participants dont le poste ou le réseau d'entreprise bloque l'accès.

Documentation remise aux stagiaires

- Le support de formation complet
- Le gabarit de bibliothèque de modèles (classement par situation)

Modalités d'évaluation

- Test de positionnement en ligne réalisé sur la plateforme LMS avant le début de la formation, complété par un tour de table des attentes et un recueil des situations les plus fréquentes du poste de chacun.
- Évaluation formative continue : les livrables de chaque module (mails types, trame de courrier, compte rendu, fiches réponses) et les points d'étape en binôme permettent au formateur de vérifier la progression sur chaque objectif et d'apporter une remédiation immédiate.
- Évaluation sommative : grille critériée d'atteinte des objectifs, renseignée au fil des ateliers puis consolidée et restituée en fin de session, appliquée aux productions réalisées sur le fil rouge (mails types et variantes de ton ; trame de courrier ; compte rendu vérifié et ses gabarits ; fiches réponses et trame d'appel ; ordre du jour ou liste de contrôle ; bibliothèque de modèles classée et nommée), intégrant un critère d'usage responsable observable (cas travaillés anonymisés, aucune donnée nominative de visiteur, client, patient ou salarié saisie), complétée par un auto-positionnement de sortie reprenant les items du test de positionnement amont pour objectiver la progression.
- Évaluation de satisfaction à chaud en fin de session et évaluation à froid à distance, à 1 à 3 mois, mesurant le transfert en situation de travail : modèles de la bibliothèque effectivement réutilisés, nouvelles situations modélisées et temps de rédaction ressenti, à titre indicatif et non garanti.

Équipements à apporter

- Ordinateur portable

- La fiche « consigne complète » avec exemples par situation d'accueil
- Les trames de courriers types à champs variables
- Les gabarits de comptes rendus (réunion, relevé de décisions, note de message téléphonique)
- Le gabarit de fiche réponse et la trame d'appel
- La fiche pas à pas de la dictée vocale au poste de travail (deux volets selon le système d'exploitation du poste)
- La carte mémo « que puis-je saisir ? » (confidentialité au poste d'accueil)
- La check-list de relecture avant envoi
- La fiche de préparation amont : anonymiser ses cas, créer et vérifier son accès à un assistant IA et tester la dictée vocale de son poste avant la session (pas à pas fourni)
- Attestation de fin de formation mentionnant les objectifs et le résultat de l'évaluation des acquis

Accessibilité & handicap

Les besoins d'adaptation sont recensés dès l'inscription. Un référent handicap Akademia est identifié et joignable pour étudier, au cas par cas avec le participant, les aménagements possibles (rythme, supports, modalités). Les conditions d'accès sont vérifiées selon la situation.

Modalités & délais d'accès

Formation en petit groupe (4 à 6 participants), pour garantir un accompagnement individualisé sur les cas réels de chacun. Inscription en ligne ou auprès du service formation, entrée à date fixe selon le calendrier des sessions. Pour les financements OPCO, l'inscription doit intervenir suffisamment tôt pour respecter les délais d'instruction du dossier ; Akademia accompagne le participant dans ses démarches.

Tarif

SESSION INTER-ENTREPRISES

890 € net de taxe

par participant · 1 jour (7 h)

Exonération de TVA · art. 261-4-4° a du CGI

SESSION INTRA-ENTREPRISE

Tarif sur devis

Session dédiée à vos collaborateurs, dans vos locaux ou à distance. Contactez-nous pour une proposition chiffrée personnalisée selon l'effectif et les modalités.

Prise en charge possible par votre OPCO ou France Travail. Nos équipes vous accompagnent dans le montage du dossier de financement.

PASSONS À L'ACTION

Construisons ensemble votre session sur-mesure.

Dites-nous vos contraintes (format, lieu, dates, nombre de participants) et recevez une proposition personnalisée sous 24 heures ouvrées.

Akademia Formation

SERVICE ADMINISTRATION DES
VENTES

adv@akademiaformation.com

www.akademiaformation.com

Devis personnalisé

RÉPONSE SOUS 24 H OUVRÉES

Format inter · intra

Présentiel ou distanciel

— FIN DU PROGRAMME —